

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Möbelhäuser 2014

Preise und Angebot gut, Beratung stößt auf Kritik – Höffner auf Platz eins vor Segmüller und Möbel Kraft

Hamburg, 09.01.2014 – Möbel und Wohn-Accessoires in unglaublich großer Vielfalt und zu unschlagbaren Preisen – glaubt man der Werbung, sind Möbelhäuser ein wahres Dorado für alle, denen der Sinn nach einer neuen und günstigen Wohnausstattung steht. Aber wie ist es um Angebot, Preis, Beratung und Service wirklich bestellt? Was schätzen die Kunden an ihrem Einrichtungshaus? Oder was sorgt dort für Verdruss? Einblicke liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität mit einer im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführten Kundenbefragung.

Aus Kundensicht stellte die teils mangelnde Mitarbeiterkompetenz bei der Beratung das größte Defizit der Möbelhäuser dar. Über 37 Prozent der Befragten beurteilten Aspekte wie das Fachwissen oder die individuelle Beratungsleistung nicht positiv. „Erstausendlich, dass es oft bei ganz elementaren Dingen hapert“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, der konkretisiert: „Die insgesamt am häufigsten genannten Gründe für Frust in einem Möbelhaus waren die geringe Beratungskompetenz sowie die Unfreundlichkeit der Mitarbeiter“. Eine unrühmliche Spitzenposition nahm Ikea ein: Bei keinem anderen Möbelhaus war der Anteil der Kunden, die sich schon einmal über den Anbieter geärgert haben, derart hoch wie bei der schwedischen Möbelhauskette. Rund ein Drittel der befragten Ikea-Kunden äußerte, bereits negative Erfahrungen gemacht zu haben.

Im Gesamturteil erzielten nur drei Möbelhäuser das Qualitätsurteil „gut“, die weiteren elf Unternehmen „befriedigend“. Dabei zeigten sich über 72 Prozent der Befragten mit dem Warenangebot der Möbelhäuser zufrieden – kein anderer Bereich schnitt in den Augen der Kunden besser ab. Insgesamt gut wurde auch der Kundenservice eingeschätzt. Zudem waren über die Branche betrachtet rund 70 Prozent der Befragungsteilnehmer mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis zufrieden – immerhin sechs von 14 Möbelhäusern wurden in diesem Punkt für gut befunden.

Als beliebtestes Möbelhaus 2014 ging Höffner mit dem Gesamturteil „gut“ aus der Kundenbefragung hervor. Das Unternehmen punktete mit den höchsten Zufriedenheitswerten hinsichtlich Kundenservice, Produktangebot sowie Lieferung und Montage. Bei der Bewertung des Produktangebots schnitt Höffner als einziges Möbelhaus mit „sehr gut“ ab. Der zweite Rang ging mit einem guten Gesamturteil an Segmüller. Im Bereich Beratungskompetenz erzielte kein anderes Möbelhaus einen derart hohen Zufriedenheitswert. Auch mit dem Kundenservice konnte der Anbieter punkten: über ein Drittel der Kunden zeigten sich hiermit sogar sehr zufrieden. Auf dem dritten Rang platzierte sich Möbel Kraft. Die Kundenzufriedenheit war insgesamt hoch und offenbarte sich in guten Bewertungen für den Kundenservice, das Produktangebot sowie den Bereich Lieferung und Montage. Auch war die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden vergleichsweise stark ausgeprägt.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 09. Januar 2014, um 18:35 Uhr.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

An der Online-Befragung nahmen insgesamt 2.626 Kunden teil, die in den letzten zwölf Monaten bei einem Möbelhaus eingekauft hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen zu den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Beratungskompetenz, Kundenservice, Produktangebot, Montage und Lieferung sowie Filialgestaltung. Kundenängernisse sowie die Weiterempfehlungsquote flossen ebenfalls in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle Möbelhäuser, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 14 Unternehmen zu.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.